

「終身サポート事業者」ガイドライン^⑬

「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」では、事業者が契約を締結した後、契約を履行に当たって留意すべき事項として、①サービス提供の管理について、②提供するサービス内容ごとの留意事項、③利用者から金銭等を預かる際の対応について、④契約の変更・解約に当たって留意すべき事項、⑤判断能力が低下した場合の対応、という5つが記されています。



四つ目の「契約の変更・解除に当たって留意すべき事項」では、特に解約について改めて指摘されるまでもない当然のことが記載されています。これは、終身サポート事業に関する消費者相談の中で、消費者が実際に契約を解約しようとしたときに「解約方法が分からない」という相談が多く寄せられるからだということです。消費者契約法上は、事業者は消費者の求めに応じて、消費者が解約権の行使をしようとする際に必要な情報を提供する努力義務を負っています。したがって終身サポート事業者も、利用者からの求めがあれば、利用者が契約を解除する際に必要な具体的な手順等の情報を提供する努力義務を負っています。

そこで当該ガイドラインでは、契約解除方法・解約事由や契約変更・解約時の返金に関する取扱いについては、重要事項説明書を用いて利用者に丁寧に説明するとともに、契約書に明記することが重要であると記載されています。

また、契約解除に伴う違約金を定める等の場合については、適切な額を設定することが必要だということにも言及されています。

最後の五つ目の「判断能力が低下した場合の対応」は、終身サポート事業においてとても重要な事項となります。終身にわたるサポートをしていく中で、利用者が認知症になるというシチュエーションはかなり頻繁に起こることでしょう。その際に事業者がどのような対応をするのか、どのような対応ができる契約内容になっているのか、そして認知症になったことを事業者がどのように把握するのか。こうしたことを、契約前の元気な時期にしっかりと確認しておくことが大切です。

このガイドラインでは、事業者が利用者の終身にわたるサポートを行っていく途上で利用者の判断能力が低下した場合に、適切に成年後見制度を利用すべきこと、事業者が任意後見人になる場合の留意点、成年後見制度の利用を開始した場合の留意事項が記載されています。

終身サポート事業者の契約では、事業者によって、任意後見契約を積極的に取り入れているケースと、そうではないケースに分かれます。それぞれ事業者がどんな理念や狙いを持って任意後見契約の利用の是非を判断しているのを知ることが重要です。

今回は、終身サポート事業の契約における成年後見制度の関わり方、特に任意後見契約の利用について、詳しく解説したいと思います。

つづく